



Nemzeti  
Kulturális  
Alap



**Fekete Gábor**  
Protokollszakértő



# ***Könyvtárak és könyvtárosok a 21. században***

---

- *Protokoll, médiaszereplés és érdekérvényesítés.*
- *Továbbképzés és interaktív gyakorlati workshop*



Nemzeti  
Kulturális  
Alap





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# MI MINDENRE JÓ A PROTOKOLL?

FEIKOT





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Protokoll, etikett fogalma

- A protokoll az etikett legszigorúbb formája
- Az etikett: Francia eredetű (etiquette) kifejezés, amelyet kortól és helytől függően sokféleképpen próbáltak meghatározni. „Az (előkelő) társasági érintkezés formáinak megszabott rendszere.”
- Idegen szavak szótára szerint:
- „Az udvariassági szabályok, illemszabályok összessége.”





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

## Viselkedéskultúra, illem

- Az illem a társasági érintkezés, a jó modor és az udvariasság szabályainak az összessége.





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# A művelt és udvarias ember sikeres

A jó modor gyakorlati tudás, az nem valami ünnepi ruha, amit alkalomra, idegenek előtt felöltünk, de máshol vagy odahaza ledobunk.

E téren is hátrányban vagyunk és erőfeszítéseket kell tennünk annak érdekében, hogy sikeresek = **értékesek** lehessünk. Mert ha érvényesülni akarunk, csak a teljesítmény, az önbizalom, a jó modor és megjelenés számít.





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Protokoll a könyvtárban

---





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Zónák szerepe

- **Bizalmas, intim távolság: 0 – 0,5-méter között**
- **Személyes távolság: 0,5 – 1,2 méter között.**
- **Társadalmi távolság: 1,2 – 3,0 méter között.**
- **Nyilvános távolság: 3m felett**



Nemzeti  
Kulturális  
Alap



INTIM TÁVOLSÁG

SZEMÉLYES TÁVOLSÁG

TÁRSAS ZÓNA

NYILVÁNOS TÁVOLSÁG





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Aktívák

- Azon elemek, melyek megnyilvánulásához cselekvő közreműködésére van szükség. Köszönés, kézcsók, kézfogás, meghajlás, megszólítás, bemutatkozás, társalgás beszédmodor, tegezés, magázás, öltözködés. Ezekért tenni kell, hogy láthatóak legyenek.





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Passzívák

- Azon elemek, amelyek cselekvő közreműködése nélkül is jellemzik ismereteink színvonalát. **Jellem, lelkiismeret, megjelenés, jelképes illedelmesség, udvariasság, előzékenység, figyelmesség, tapintat, pontosság, szerénység, önuralom, türelem.** Ezekért nem kell semmit tenni, ezek láthatóak.





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Köszönés

- minden személyes kapcsolat első eleme
- férfi előre a nőnek
- fiatal előre az idősebbnek
- alacsonyabb rendű előre a magasabb rendűnek
- beosztott a főnöknek
- belépő a bent lévőknek (megszegni tilos)
- külföldiekkel való találkozáskor be kell mutatkozni
- magázó viszonyban: „Jó reggelt / napot / estét kívánok!”; tegező viszonyban nincs megkövetelt forma





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Kézfogás

- Általánosan elterjedt udvariassági forma. Alapszabályok a köszönés ellentétei, ezeket megsérteni nem lehet!
- **Ki nyújtja a kezét?**
- nő a férfinak
- idősebb férfi a fiatalabbnak
- magasabb rangú az alacsonyabb rangúnak
- főnök a beosztottnak





Nemzeti  
Kulturális  
Alap



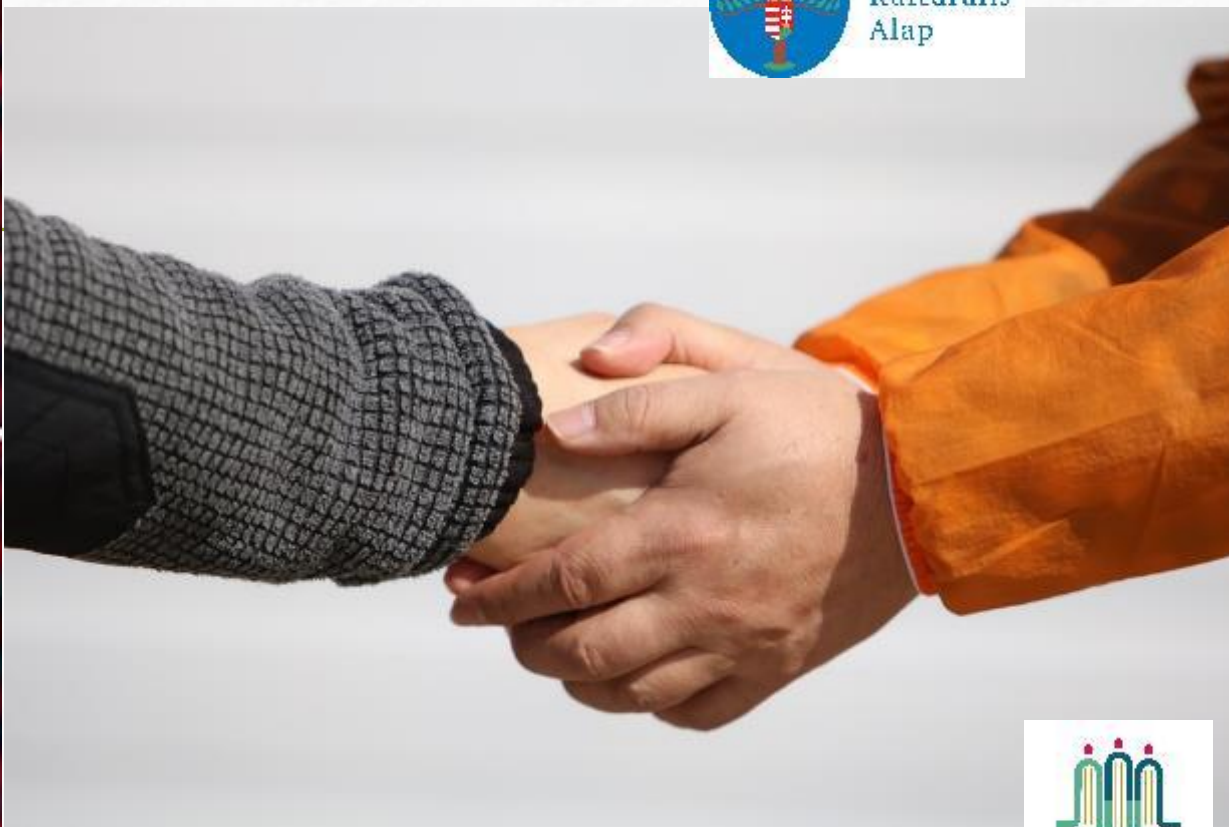


Nemzeti  
Kulturális  
Alap



KFP-PIXARAY





Nemzeti  
Kulturális  
Alap





Nemzeti  
Kulturális  
Alap





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Megszólítás

---

- név és udvariassági kitétel
- rang és udvariassági kitétel
- név, rang és udvariassági kitétel
- a hölgyeknél célszerű a rangot használni





# Bemutakozás Bemutatás



- **Bemutakozás**
- Harmadik fél segítségével nélküli megismerkedés.
- az alárendelt mondja a teljes nevét, és egy kicsit meghajol, a fölérendelt ránéz, mondja a saját nevét, és kezet nyújt
- mindig a teljes nevet mondjuk, ha a nevet nem értettük, vissza kell kérdezni
- **Bemutatás**
- Harmadik fél segítségével történő megismerkedés, mely rövid, tömör, célszerű, esetleg névjegycserével jár.



# Névjegykártya

- A hivatalos érintkezés gyakorlati segédeszköze.
- Célja: feleslegessé teszi a magyarázkodást és érthetlenséget, segíti a jövőbeni kapcsolattartást.  
**Helyettesítheti a személyes találkozást.**
- Formái: **hivatalos, magán**



# Tabu témák, amiről NE beszéljünk

- **pénzügyi helyzet**
- **munka**
- **vallás**
- **családi helyzet, szexuális hovatartozás**
- **Országokénti eltérések**
- **Koreában** a munka nem tabu.
- **Olaszországban** érdeklődni kell a családi helyzetről, de nem szabad a vallásról beszélni.
- **Németországban** a nem német autóval való dicsekvés nem előnyös.
- **USA-ban** kinézik a társaságból az idegen szavakat használókat.





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

## A viselkedéskultúra tanulható?

- A viselkedés, a hozzáállás, a megjelenés, és a különböző protokoll szabályok tanulhatók. Mi több, nem csak hogy tanulhatók, de minden eddiginél nagyobb szükség van arra, hogy minél többen képezzék magukat akár felnőtt fejjel, tudatosan is e területen.





# Protokoll a könyvtárban 1.

---

Ezen ismeretek segítik a könyvtárban dolgozókat a hatékony és támogató munkavégzésben, a látogatók kiszolgálásában és a nyugodt környezet fenntartásában:

## Üdvözlés és segítőkészség:

Fontos, hogy minden látogatót **barátságosan és segítőkészen** üdvözljünk, függetlenül attól, hogy **új** látogatóról vagy **visszatérő** olvasóról van szó.





# Protokoll a könyvtárban 2.

- **Segítségnyújtás készsége:**
- Ha valaki segítséget kér, legyen szó könyv kereséséről, számítógép használatáról vagy információkérésekről, a dolgozónak **készségesen kell** rendelkezésre állnia. A látogatókkal való kommunikáció során fontos az **udvariasság és türelem.**





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Protokoll a könyvtárban 3.

---

## Diszkréció és empátia:

- Látogatók privát szférájának tiszteletben tartása:** A könyvtári dolgozóknak **diszkréten kell kezelniük** a látogatók **személyes adatait** és **kölcsönzési előzményeit**. A könyvtár **adattvédelmi szabályait** mindig be kell tartani.
- Empátia és megértés:** Ha valaki nehezen igazodik el a könyvtárban, vagy kérdései vannak, a dolgozónak **empatikusan** kell segítenie, és tudnia kell kezelni a különböző korú és háttérű látogatók egyéni igényeit.





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Protokoll a könyvtárban 4.



- **Rend és tisztaság fenntartása**
- **Tiszta környezet biztosítása:** A dolgozóknak rendszeresen ellenőrizniük kell, hogy a könyvtár **rendben és tisztán** maradjon. Ha bárhol rendetlenség keletkezik, azonnal intézkedni kell.
- **Könyvek és anyagok helyére tétele:** A könyvtári dolgozók felelőssége, hogy a könyvek és egyéb anyagok **visszakerüljenek** a megfelelő helyükre. Ha látogatók használtak anyagokat, de nem tették vissza őket, a dolgozónak kell gondoskodnia a rendről.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Protokoll a könyvtárban 5.

- **Hatékony kölcsönzési rendszer kezelése:**
- **Kölcsönzési folyamat pontossága:** A dolgozónak **pontosan és gyorsan** kell kezelnie a kölcsönzéseket és visszavételeket, valamint figyelnie kell arra, hogy minden anyag a megfelelő helyre kerüljön vissza.
- **Emlékeztetők és késedelmes díjak kezelése:** Ha szükséges, a dolgozónak **diszkréten kell tájékoztatnia** a látogatókat a késedelmes díjakról vagy emlékeztetőt küldeni, ha a könyvek lejáratí ideje közeledik.





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Protokoll a könyvtárban 6.

- **Technológia kezelése és segítségnyújtás:**
- **Számítógépes és internetes segítségnyújtás:** Ha a látogatóknak problémáik vannak a számítógépek használatával, a dolgozónak **segítenie** kell, és biztosítani, hogy mindenki számára elérhetőek legyenek az elektronikus eszközök.
- **Eszközök karbantartása:** A könyvtári dolgozónak figyelemmel kell kísérnie a technológiai eszközök (számítógépek, fénymásolók, nyomtatók) **állapotát** és problémák esetén jelenteni a karbantartás szükségességét.





# Protokoll a könyvtárban 7.

- **Kommunikáció és konfliktuskezelés:**
- **Tiszteletteljes kommunikáció:** Fontos, hogy a könyvtári dolgozók mindig **tisztelettel** kommunikáljanak, akár **munkatársakkal**, akár **látogatókkal**.
- **Konfliktuskezelés képessége:** Ha valamilyen félreértés vagy konfliktus alakulna ki a könyvtárban (pl. hangos látogatók vagy szabálysértések miatt), a dolgozónak **nyugodtan és professzionálisan** kell kezelnie a helyzetet, megőrizve a nyugalmat.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Protokoll a könyvtárban 8.

- **Szabályok és irányelvek betartása:**
- **Házirend ismertetése és érvényesítése:** A dolgozóknak tisztában kell lenniük a könyvtár **házirendjével**, és szükség esetén **emlékeztetniük kell** a látogatókat a szabályokra (pl. csend, étel- és italtilalom, kölcsönzési határidők).
- **Biztonsági előírások betartása:** A könyvtári dolgozóknak **ismerniük kell** a biztonsági előírásokat, és készen kell állniuk a vészhelyzetek kezelésére (pl tűzriadó esetén a látogatók evakuálására).





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Protokoll a könyvtárban 9.

- **Látogatói elégedettség és élmény növelése:**
- **Rendezvények és programok segítése:** Ha a könyvtár rendezvényeket szervez (pl. könyvbemutatók, olvasói klubok), a dolgozónak **támogatnia kell** az előkészületeket, és segíteni az esemény **zökkenőmentes** lebonyolításában.
- **Látogatói visszajelzések kezelése:** A könyvtári dolgozóknak nyitottnak kell lenniük a látogatók visszajelzéseire, és lehetőség szerint alkalmazni őket a szolgáltatások javítására.





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Összefoglalva

- A könyvtári dolgozó szerepe nemcsak a könyvek kezelése, hanem a látogatók segítése, a szabályok betartatása és a nyugodt, barátságos környezet fenntartása is. A **diszkrét, empatikus és segítőkész hozzáállás elengedhetetlen**, hogy a könyvtár valóban olyan helyé váljon, ahol mindenki jól érezheti magát, és zavartalanul tanulhasson vagy kutathasson.





Nemzeti  
Kulturális  
Alap





# Íme néhány alapvető szempont és viselkedési irányelv:

- **Profi megjelenés és hozzáállás**
- **Megfelelő öltözködés:** A médiában való megjelenéskor a könyvtári dolgozóknak mindig ügyelniük kell arra, hogy megjelenésük tükrözze a könyvtár **professzionalizmusát**. Ez **nem feltétlenül jelent formális öltözéket**, de kerülendő a túl laza vagy nem megfelelő viseletek.
- **Pozitív hozzáállás:** A médiafigyelem lehetőséget kínál arra, hogy a **könyvtár pozitív oldalát** bemutassák. Fontos, hogy a könyvtári dolgozók **lelkesedéssel és pozitív szemlélettel** álljanak hozzá a könyvtári szolgáltatások ismertetéséhez és a kérdések megválaszolásához.





## MÉDIASZEREPLÉS KÖNYVTÁRI KÖRNYEZETBEN, A KÖNYVTÁRI ÉRDEKÉRVÉNYESÍTÉSBNEN 1.

- Amikor könyvtári dolgozók szerepelnek a médiában, az fontos lehetőség arra, hogy a **könyvtár jó hírnevét erősítsék, a szolgáltatásokat népszerűsítsék, és az olvasók számára még közelebb hozzák a könyvtár világát.** A könyvtári dolgozók médiában való szereplése azonban **nagy figyelmet igényel az etikett, a diszkréció és a professzionalizmus tekintetében.**





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

## MÉDIASZEREPLÉS KÖNYVTÁRI KÖRNYEZETBEN, A KÖNYVTÁRI ÉRDEKÉRVÉNYESÍTÉSben 2.

- **Üzenetközvetítés és hitelesség**
- **Világos és lényegre törő üzenet:** A dolgozóknak érdemes **előre átgondolniuk** azokat az üzeneteket, amiket a közönség felé szeretnének közvetíteni, például a könyvtár szolgáltatásairól, programjairól vagy éppen az új fejlesztésekről. Az információkat érthetően és **lényegre törően** kell átadni.
- **Tárgyilagos tájékoztatás:** Fontos, hogy a könyvtári dolgozók **pontosan és tényszerűen** közvetítsék az információkat. Ha egy adott kérdésre nem tudják a választ, érdemes inkább **visszautalni**, vagy utólag **pontosítani** az információkat.





Nemzeti  
Kulturális  
Alap

## MÉDIASZEREPLÉS KÖNYVTÁRI KÖRNYEZETBEN, A KÖNYVTÁRI ÉRDEKÉRVÉNYESÍTÉSben 3.



- **Könyvtár arculatának és értékeinek képviselete:**
- **A könyvtár értékeinek bemutatása:** A könyvtári dolgozók média szereplésük során **képviselik** a könyvtár arculatát és értékeit, így fontos, hogy figyelembe vegyék a **könyvtár küldetését és értékeit**, mint a hozzáférhetőség, a tudásmegosztás és a **közösségi szerep**.
- **Elkötelezettség az olvasók iránt:** A könyvtári dolgozók hangsúlyozhatják a látogatók iránti **elkötelezettséget**, és bemutatathatják, hogy a könyvtár **mindenki számára nyitott, hozzáférhető hely**, amely az olvasás, a tanulás és a kutatás támogatását szolgálja.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap

## MÉDIASZEREPLÉS KÖNYVTÁRI KÖRNYEZETBEN, A KÖNYVTÁRI ÉRDEKÉRVÉNYESÍTÉSben 4.



- **Kommunikációs és viselkedési iránymutatások:**
- **Empatikus és nyitott kommunikáció:** A médiában szereplő dolgozóknak érzékenyen és nyitottan kell reagálniuk a kérdésekre, különösen, ha azok a könyvtár látogatói által felmerült kihívásokra vagy igényekre vonatkoznak. Fontos, hogy a dolgozók **empatikusan válaszoljanak**, és az olvasók igényeit tartsák szem előtt.
- **Ne keverjük össze a személyes véleményt a hivatalos állásponttal:** A könyvtári dolgozók a médiában való megjelenés során **tartózkodjanak** attól, hogy **személyes véleményüket** nyilvánosan megosszák, különösen akkor, ha az **eltérhet** a könyvtár hivatalos álláspontjától vagy politikájától.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap

## MÉDIASZEREPLÉS KÖNYVTÁRI KÖRNYEZETBEN, A KÖNYVTÁRI ÉRDEKÉRVÉNYESÍTÉSben 5.



- **Diszkréció és etikai elvek betartása:**
- **Látogatói adatok titokban tartása:** A médiában való szereplés során fontos, hogy a dolgozók soha **ne oszthassanak meg látogatókra vonatkozó adatokat** vagy információkat, amelyek személyes jellegűek. A látogatók privát szférájának tiszteletben tartása alapelv.
- **Etikus magatartás:** A könyvtári dolgozóknak **kerülniük kell** minden olyan megnyilvánulást, amely bármilyen szempontból diszkriminatív, elfogult vagy sértő lehet. Fontos, hogy mindig etikus, sokszínűséget támogató és tiszteletteljes megnyilvánulások jellemezzék őket.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap

## MÉDIASZEREPLÉS KÖNYVTÁRI KÖRNYEZETBEN, A KÖNYVTÁRI ÉRDEKÉRVÉNYESÍTÉSben 6.



- **Készüljünk fel előre a szereplésre:**
- **Felkészülés a gyakori kérdésekre:** A könyvtári dolgozóknak érdemes előre átgondolni, **milyen gyakori kérdésekre számíthatnak** a médiában, például a könyvtár új programjaival, digitális szolgáltatásaival vagy bővítéseivel kapcsolatban.
- **Gyakorlás és próba:** Ha egy könyvtári dolgozó ritkán szerepel a médiában, akkor hasznos lehet **próbát tartani** vagy **előzetesen gyakorolni**, hogy magabiztosabb legyen, amikor éles helyzetben van.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# MÉDIASZEREPLÉS KÖNYVTÁRI KÖRNYEZETBEN, A KÖNYVTÁRI ÉRDEKÉRVÉNYESÍTÉSben 7.



- **Higgadt konfliktuskezelés:**
- **Nyugodt válasz a kritikákra:** Ha a médiában kritikus kérdések vagy bírálatok merülnek fel, a könyvtári dolgozónak **higgadtan és professzionálisan** kell válaszolnia, anélkül, hogy védekező vagy támadó hangnemet venne fel. Fontos, hogy a válasz **a könyvtár szempontjait tükrözze**, de maradjon kiegyensúlyozott.
- **Példamutató kommunikáció:** A konfliktushelyzetek kezelésekor mindig fontos a **türelem, a higgadtság és a példamutató kommunikáció**. A dolgozó ezzel is hozzájárul a könyvtár jó hírnevének fenntartásához.



## MÉDIASZEREPLÉS KÖNYVTÁRI KÖRNYEZETBEN, A KÖNYVTÁRI ÉRDEKÉRVÉNYESÍTÉSben 8.



- **Utólagos elemzés és visszajelzés kérése:**
- **Szereplés utáni értékelés:** Hasznos lehet a szereplés után **visszatekinteni** a tapasztalatokra, hogy a könyvtár dolgozója fejlődhessen. A könyvtár vezetése vagy kollégák **visszajelzése** segíthet a jövőbeni médiában való megjelenés hatékonyságának javításában.
- **Nyitottság a visszajelzésekre:** A dolgozónak érdemes **nyitottnak lennie** a visszajelzések iránt, legyen szó **pozitív vagy építő kritikáról**, hogy folyamatosan fejlődhessen és javíthassa a következő megjelenés minőségét.



# Összefoglalva



- A könyvtári dolgozók médiában való megjelenése fontos lehetőség a könyvtár szolgáltatásainak **népszerűsítésére**, a **közösségi szerep** erősítésére és az **olvasók vonzására**. Ehhez azonban elengedhetetlen a profi, diszkrét és empatikus hozzáállás, a könyvtár értékeinek hiteles képviselete, valamint a **megfelelő kommunikációs** készségek alkalmazása.



## Írott sajtóban való hatékony megjelenés



- Az írott sajtóban kulcsfontosságú a helyi közösség tájékoztatása, a könyvtári szolgáltatások népszerűsítése és az olvasók számának növelése szempontjából. Egy jól megtervezett kommunikációs stratégia az írott sajtóban segíthet a könyvtár hírnevének erősítésében és a könyvtári programok sikerében.



## Írott sajtóban való megjelenés példái 1.



- **Érdekes és releváns tartalom**
- **Téma kiválasztása:** Az írott sajtó számára mindig olyan tartalmat kell kínálni, ami **releváns, érdekes és időszerű**. Például új könyvtári szolgáltatások, kiemelkedő programok, rendezvények, közösségi események, helyi szerzők bemutatása vagy egyedi történetek a könyvtárból.
- **Közösségi érték:** A könyvtár tevékenységeit mindig úgy érdemes bemutatni, hogy azok a közösség számára fontos értékeket vagy előnyöket hangsúlyozzanak.



## Írott sajtóban való megjelenés példái 2.



- **Figyelemfelkeltő címek és bevezetés:**
- **Megfogó cím:** Az írott sajtóban a cím az első elem, amit az olvasók meglátnak. A **címnek rövidnek, de figyelemfelkeltőnek kell lennie**, például: *„Egy éjszaka a könyvtárban – különleges program gyerekeknek”* vagy *„Új digitális eszközök a helyi könyvtárban”*.
- **Lényegre törő bevezető:** Az első bekezdésben érdemes a legfontosabb információkat közölni, hogy az olvasó **azonnal tudja**, miről szól a cikk.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap

## Professzionális sajtóközlemények készítése



- **Struktúra:** Egy sajtóközleménynek tartalmaznia kell a *Mi?*, *Mikor?*, *Hol?*, *Miért?* és *Hogyan?* kérdésekre adott válaszokat. Ez segíti az újságírókat az információk gyors megértésében és feldolgozásában.
- **Rövid és lényegre törő:** A sajtóközlemény legyen tömör, maximum egyoldalas, és tartalmazzon minden fontos információt.
- **Kapcsolattartási információk:** Mindig adjuk meg egy kapcsolattartó nevét, telefonszámát és e-mail-címét, hogy az újságírók könnyen felvehessék a kapcsolatot további információkért.



# Vizualitás: képek és grafikák



- **Minőségi képek mellékelése:** Az írott sajtóban szereplő cikkekhez csatoljunk **jó minőségű képeket** a könyvtárról, eseményekről vagy a szolgáltatásokról. A vizuális tartalom **vonzóbbá teszi** az írást.
- **Infó grafikák:** Egyes adatokat vagy információkat vizuális formában, például infografikákban is bemutatathatunk, ami könnyebben befogadható az olvasók számára.



# Kapcsolatépítés a helyi sajtóval



- **Helyi újságírók megkeresése:** Építsünk ki jó kapcsolatot a helyi újságírókkal, szerkesztőkkel, akik **szívesen foglalkoznak** a könyvtár témáival.
- **Rendszeres együttműködés:** Küldjünk **rendszeresen friss híreket** és információkat a könyvtár életéről, hogy a sajtó mindig naprakész legyen.



# Rendszeresség és tervezés



- **Kommunikációs naptár készítése:** Érdeemes előre megtervezni, hogy az év során **milyen eseményeket vagy újdonságokat** szeretnénk a sajtóban bemutatni.
- **Aktualitásokra való reagálás:** Ha van olyan esemény vagy téma, ami a könyvtár szempontjából releváns, **gyorsan reagáljunk rá** egy cikkel vagy sajtóközleménnyel.



# Olvasói visszajelzések kezelése



- **Kapcsolat az olvasókkal:** Az írott sajtóban való megjelenés remek lehetőség az olvasókkal való **interakcióra**. Figyeljük az olvasói visszajelzéseket, és **reagáljunk rájuk**, ha lehetőség van rá.
- **Pozitív imázs építése:** A sajtóban való jelenlét segíthet a könyvtár pozitív imázsának kialakításában és erősítésében, ha az olvasók érzik, hogy a **könyvtár figyel rájuk** és az igényeikre.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Értékelés és tanulságok levonása



- **Sajtómegjelenések nyomon követése:** Kövessük, hogy milyen cikkek jelennek meg a könyvtárról, és ezeket **archiváljuk**.
- **Tanulságok levonása:** Elemezzük, mely témák váltottak ki pozitív visszajelzést, és ezeket **használjuk ki** a jövőbeli megjelenésekhez.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap

## VÁLTOZÁS- ÉS KRÍZISKOMMUNIKÁCIÓ A KÖNYVTÁRI GYAKORLATBAN



- **Miért fontos a változás- és kríziskommunikáció a könyvtárakban?**
- **A bizalom megőrzése:** A megfelelő kommunikáció **segít megőrizni** az olvasók és a közösség bizalmát, még nehéz helyzetekben is.
- **Tájékoztatás és átláthatóság:** Az információk világos, érthető átadása **megelőzheti a félreértéseket és a negatív vélemények** kialakulását.
- **Kapcsolat erősítése:** Az olvasók úgy érezhetik, hogy a **könyvtár figyel rájuk**, ha időben és megfelelően tájékoztatják őket.
- **Változások sikeres bevezetése:** A megfelelő kommunikáció támogatja az **újítások és változtatások elfogadását**, megkönnyítve a könyvtári munkát.



# Asszertivitás



# 30 illemszabály mobilhoz és okostelefonhoz



Nemzeti  
Kulturális  
Alap



## 1.

- 1. Tárcsázás előtt gondoljuk végig, hogy **alkalmas időpontban ejtenénk-e meg a hívást.** Általában ez az időszak a munkaidő kezdetétől a végéig tart - az ebédidő kivételével.
- 2. **Éjszaka egyáltalán ne telefonáljunk.** Ha valami nagyon halaszthatatlan, akkor egy üzenetben küldjük át.
- 3. **Jelentéktelen vagy éppen máshol is elérhető információk miatt** nem illik felhívni egy másik személyt.
- 4. Ismerőseinket **ne hívjuk a munkahelyükön magánügyben.** Ez több szempontból kínos vagy éppen félreérthető beszélgetést eredményezhet, arról nem is beszélve, hogy a hosszúra nyúlt privát csevegések mennyire rossz fényben tüntetik fel az illetőt. Kivételt képez a halaszthatatlan, fontos közlendő, ám ezt is fogjuk rövidre.

# 30 illemszabály mobilhoz és okostelefonhoz



Nemzeti  
Kulturális  
Alap

## 2.



- 5. Ha valamelyik kollégánk **lebetegedett, ne zaklassuk munkaügyben** telefonon. Hagyjuk pihenni, gyógyulni, és vállaljunk részt a helyettesítésében, ha tehetjük. Ugyanez érvényes a munkatárs **szabadsága** idejére is.
- 6. Tartsuk szem előtt, hogy **a céges telefont munkavégzéshez kaptuk Tehát ne éljünk vele vissza**, ne nyúljanak feleslegesen hosszúra a beszélgetéseink. Kivételt képez, ha része egyfajta juttatási csomagnak.
- 7. Alapvetően nem illendő a **személyes beszélgetéseinket a céges telefonunkról bonyolítani**. Ám ez cégenként eltérhet, ezért a privát használattal kapcsolatban ismerjük meg a munkahelyünk irányelveit, és ahhoz tartsuk magunkat.
- 8. Ha **távmunkában dolgozunk** - esetenként vagy rendszeresen - akkor munka- vagy **törzsidőben legyünk elérhetők mobilon**, vagy rövid időn belül hívjuk vissza a kollégáinkat.

# 30 illemszabály mobilhoz és okostelefonhoz



## 3.



- 9. Súlyos illetlenség **mások telefonját lehallgatni**, illetve az engedélyük nélkül használni azt.
- 10. Válasszunk az általunk képviselt céghez és a beosztásunkhoz **méltó csengőhangot, és normál hangerőre állítsuk**, ne a legerősebbre.
- 11. Ha ismeretlen személyt hívunk, akkor **nekünk, a hívó félnek illik először bemutatkozni** egy köszöntéssel, majd a nevünk, a munkahelyünk és a titulusunk közlésével.

# 30 illemszabály mobilhoz és okostelefonhoz



## 4.



- 12. Ha mobilon hívunk valakit, **mindig kérdezzünk rá, hogy alkalmas-e** a beszélgetés. Nem tudhatjuk, milyen helyzetben van éppen az illető.
- 13. **Ha a hívás megszakadt, a hívó félnek illik újratárcsázni.** A hívott fél ezt várja meg, ne tárcsázzon addig, mert könnyen lehet, hogy mindkét szám emiatt válik foglalttá.
- 14. Ha tárgyalás, beszélgetés közben csörög a telefonunk, két dolgot tehetünk: **lenémítjük**, ha esetleg addig nem tettük meg, és **amikor végeztünk, visszahívjuk** az illetőt. A másik megoldás, hogy **felvesszük és megkérjük** a hívó felet, hogy egy bizonyos idő múlva **hívjon vissza bennünket.**

# 30 illemszabály mobilhoz és okostelefonhoz



## 5.



- 15. **Tárgyalás közben** csak akkor illik telefonálnunk, ha ezt a **megbeszélés érdekében** tesszük.
- 16. **Ha tévesen tárcsáztunk**, kérjünk elnézést a másik féltől, de ne úgy tegyük le, hogy "Viszonthallásra." Ehelyett mondjuk azt például, hogy "Minden jót."
- 17. Ügyeljünk arra, hogy **minél zajmentesebb** környezetből indítsunk hívásokat, és beszéljünk hangosan, érthetően.
- 18. **A beszélgetést a hívó fél fejezze be.** A hívott fél is véget vethet a telefonálásnak, ebben az esetben egy udvarias magyarázatot adjon búcsú előtt.
- 19. A telefonon kapott **felvilágosítást**, segítséget minden esetben illik **megköszönni**.

# 30 illemszabály mobilhoz és okostelefonhoz



## 6.



- 20. Az üzenetrögzítőre **mondjunk fel** egy rövid, lényegre törő üzenetet a gépi hangbemondás helyett.
- 21. **Amint lehallgattuk** az üzenetrögzítőt, illik **minél gyorsabban reagálni** a kapott hívásokra.
- 22. **Ügyeljünk a telefonbeszélgetések bizalmosságára**, és lehetőleg **minél kevesebb fültanú előtt** folytassunk üzleti beszélgetéseket.
- 23. Akármilyen stílusban és üzenettel hívnak fel bennünket telefonon, **sose káromkodjunk és ne használjunk közönséges szavakat.**



Nemzeti  
Kulturális  
Alap

## Néhány újabb illemszabályt arra az esetre, amikor a céges telefonunk egyben okostelefon is 1.



- **1. Túlságosan személyes profilkép és becenév használata** pl. egy szakmai fórumon, Facebook-csoportban.
- **2. Jegyzetfüzet helyett:** ha az okostelefonunkat használjuk egy megbeszélésen például laptopon való jegyzetelés helyett, semmi gond, de a félreértések elkerülése miatt érdemes ezt előre megemlíteni a kollégák előtt.
- **3. SMS helyett Viber üzenet:** nem hivatalos formája az üzenetváltásnak, és nem lehetünk benne biztosak, hogy a másik fél megkapja-e és mikor.



## Néhány újabb illemszabályt arra az esetre, amikor a céges telefonunk egyben okostelefon is 2.



- **4. Helyesírási szabályok be nem tartása:** a mobilkommunikáció, a csetelés és a közösségi oldalak egyaránt **fellazították a helyesírási szabályokat**. Például nem kezdjük nagybetűvel a mondatot, vagy éppen nem teszünk írásjelet a végére. Ha ehhez hozzá szokunk, és a céges kommunikáció során is alkalmazzuk, az sokak szemében szegénységi bizonyítvány ránk nézve.
- **5. Fotózási és megosztási kényszeresség:** vannak soha vissza nem térő pillanatok, ez tény. De ne essünk át a ló másik oldalára, és ne akarjunk mindig **mindent megörökíteni és egyből megosztani** másokkal - hacsak nem ez áll a munkaköri leírásunkban. Amellett, hogy ez a munkaidőnkből többet vehet el, mint hinnénk, rettenetesen zavarhat másokat.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap

## Néhány újabb illemszabályt arra az esetre, amikor a céges telefonunk egyben okostelefon is 3.



- **6. Privát üzenetek kiszűrése: személyes jellegű üzeneteink felvillanását tiltsuk le munkaidőben.** Gondoljunk csak bele, ha a főnökünk épp odaül mellénk, és az előttünk lévő telefon kijelzőjén megjelenik, mondjuk egy privát Facebook üzenet.
- **7. Fotóalbum mutogatása: bánjunk óvatosan a fényképeink mutogatásával, a magánéletünk nem tartozik a kollégáinkra és az üzleti partnereinkre.**



# Néhány példa a harmonikus, összeszedett viselkedésre



- **Ügyeljünk gesztusainkra, kerüljük az önkéntelen kéz, láb mozdulatokat, a zsebre tett kezet.**
- **Ha társaságban vagyunk, lehetőleg senkinek ne fordítsunk hátat, és ne a kezeink gesztusával beszéljünk.**
- **Legyünk figyelmesek a társaságunkban lévő hölgyekkel.**



# Megjelenés kultúra



- 
- 1. testi ápoltság
  - 2. mindennapi öltözködés
  - 3. munkahelyi öltözködés
  - 4. alkalmi öltözködés



Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# Első benyomás csak egyszer van



- Bárhova megyünk a világban, megjelenésünk minősít bennünket. Akaratlanul is sok mindent elárul rólunk, vagyis egyfelől alapvető kommunikációs szintnek tekinthető. Vagyis a megjelenés minden esetben hatással van környezetünkre, ezért nem mindegy, hogy az így szerzett első benyomás milyen képet ad rólunk.
- A megjelenés szó valakinek a fellépésére utal, és tulajdonképpen összegzi az illető öltözetét, mozgását, mozdulatait, beszédmódját...stb. Ezek a sajátosságok az első benyomás szempontjából igen lényegesek.
- Az első benyomás a legfontosabb hatás, amelyet másokra első megjelenésünkkel teszünk – és nincs második esélyünk. Sok esetben tőle függ, hogy egy üzleti megállapodás létrejön-e, vagy sem, hogy az első randevút követi-e a második, hogy barátság alakul-e ki, vagy örökre elválnak útjaink. Sok minden ezen a sorsdöntő első találkozón múlik, sokan mégsem vagyunk tisztában azzal, milyennek látnak minket mások.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap

# A megjelenés alapvető összetevői:

- • - a megjelenés aktív elemei,
- • - a megjelenés passzív elemei
  
- • - öltözet,
- • - kiegészítők,
- • - testjelzések (pl.: frizura, smink).





# Dress code



- **White Tie**
- A „White Tie” viselet a lehető legelegánsabb öltözet. Uraknak **frakkot**, speciális (piké) anyagú **inget**, **mellényt** és **kézzel kötött csokornyakkendőt** jelent. Kiegészítője a speciális escarpens cipő és a hófehér nadrágtartó. Hölgyeknek „White Tie” esetén **nagyestélyi** a kötelező viselet.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap





# Black Tie



- A „Black Tie”, **szmoking-csokornyakkendő** viseletet ír elő urak számára. Az elnevezésnek megfelelően csak és kizárólag a **kötött fekete csokornyakkendő** az elfogadott megoldás, minden más szín kerülendő. Az ing **dupla mandzsettás**, lehetőség szerint **díszgombokkal**. **Hófehér díszszsebkenő, fekete spanyolöv és borjúbőr vagy lakk cipő** az elvárt kísérő. Hölgyek számára a „Black Tie” öltözék az **estélyi, kesztyű nélkül, ujjatlan hosszú ruha**, melyet viselhetnek **stólával**, de lehet **rövid koktélsruha** is, attól függően, hogy mennyire formális a rendezvény.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap



M K E



# Formal



- A "formal" megjelölés igen eltérő tartalommal rendelkezik a világ egyes tájain: általános azonban, hogy **elegáns öltözetet jelent**. Uraknál **6 óra előtt és után** is elfogadott a **sötét öltöny, nyakkendő**, ám ha a rendezvény dress code-ja "**formal, black-tie optional**" öltözéket kíván, 18:00 után "**black tie**" az elvárás. Hölgyek esetében **6 óra előtt elegáns ruha**, lehetőleg nem fényes anyagból. **6 óra után estélyi, koktélruha**.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap





# Semi-Formal



- A "semi-formal" a "formal" megjelöléshez hasonlóan a rendezvény kezdési időpontjához képest mást és mást jelent: **18:00 előtt elegánsabb, míg utána ünnepélyesebb megjelenést.** Uraknak **18:00 előtt öltöny, utána sötét öltöny, nyakkendő,** míg hölgyeknek **6 óra előtt elegáns ruha, utána koktélsruha.**



Nemzeti  
Kulturális  
Alap



# Informal



- **Hétköznapi viselet, bármi felvehető.** Amennyiben az "informal" megjelölés különleges alkalmat jelöl, vagy 18:00 utáni eseményt, úgy hölgyeknek a teljesen hétköznapi öltözéknél valamivel elegánsabb ruha ajánlatos. Uraknak ing, nyakkendő, nadrág, és a nadrág színével nem feltétlenül egyező zakó szükséges.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap





# Business Formal



- Az urak esetében megegyezik a **Semi-Formallal**, a hölgyek esetében kikötés, hogy **elegánsak legyenek, de ruhájuk ne legyen kivágott.**



Nemzeti  
Kulturális  
Alap





# Casual



- A megjelölés **hétköznapi ruházatot** jelöl, azonban **kizárja a sportos ruhadarabok viselését**. Így a farmeres összeállítás, vagy a sportos megjelenés nem ajánlott. Az öltözék hasonlít a hivatalos öltözethez, azonban annál valamivel lazább. Hölgyek és urak terén is szinte **bármilyen viselhető, kerülve a sportos darabokat és a farmert**.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap



# Smart casual



- Ebben az esetben **nincsenek megkötések**. Javaslat: **ne viseljen se farmert, se tornacipőt!** Férfiaknak szövetnadrág inggel, zakóval; nőknek elegáns nadrág blúzzal ajánlott.



Nemzeti  
Kulturális  
Alap



MKE  
1912



# Forrásanyagok:



- 
- Ottlik: Protokollkódex
  - Orosz Anett: Stílus és etikett
  - Schille István: Illem, etikett, protokoll
  - Pixabay



*Közönlem*